

大阪市に寄せられた要望等と対応方針【対応方針の検討が必要なもの】（令和7年7月分）

本市に寄せられた要望等について、対応方針を検討し、対応したものを掲載しています。

◆ その他

要望者区分		市民	
要望日	令和7年6月23日（月曜日）	回答日	令和7年7月22日（火曜日）
標 題	保険年金課の対応等について		
要望等の概要	（１）国民健康保険料の減免手続きについて、決定通知書に記載されている 06-6694-9956 に令和7年6月20日（金曜日）に電話で問い合わせた。何度も何度も何度も何度も電話して、ようやく繋がって女性職員が対応した。私は仕事を任期满了で退職して、現在も無職で高額な保険料を支払いきれない旨伝え、女性職員はハローワークの離職票を持参して窓口で手続きするように教えてくれた。手続きすれば、保険料の減免が出来ると教えてくれた。また、絶対に今月中に来所するように指示された。 しかし、令和7年6月23日（月曜日）住吉区役所へ行って確認すると、担当が違い、電話番号も違い、住所や名前も聞かずに説明するのは誤った説明であるとの事であった。 何故担当でない者が、ええ加減な説明をするのか。 （２）担当が違うなら何故担当者にならないのか。 （３）何故間違った説明を、自信を持って市民に説明できるのか。 （４）間違った説明をされたため、必要のない区役所へ行かされる事になった。相当な時間を使い、区役所へ行き、区役所でも相当な時間を費やした。来所指示があったから出向いたのに、この時間をどうするのか。私の時間を返して欲しい。 （５）どのような新人職員の教育をしているのか。担当が違うと言う事なので新人だけとは限らない。ベテラン職員かもである。 保険年金課長は、課のすべての職員を、令和7年4月から国民健康保険料について、保険料の決定や減免等について何月何日にどのような内容の研修を何時間行なって、理解度の試験等をして理解度の深さを確認しているのか。電話対応及び窓口対応が出来る様に全ての職員に、研修及び指導したのか詳細に報告する事を要望する。ベテラン職員にも再度誤った説明をしないように訓示を行ったのか。 （６）新人等をどの様な基準まで研修・テスト等をして、電話対応や窓口に立たせるか確認しているのか。 （７）電話の受話器をあげて、電話を取れないようにしているのはなぜか。 （８）保険年金課長の指示で行っていたとのことであったが、この対応は適法なのか。違法ではないか。 （９）住吉区役所の他の課も繁忙期に同じようなことをしていないのか調査する事を要望する。 （10）電話の受話器をあげるというのは、職員優先で、市民サービスを低下させている。このような市民サービスで良いのか。区役所として適切な行為なのか。課長ではなく、住吉区長の意見を求める。		

- (11)住吉区長は、受話器をあげ、市民からの電話を取らないようにしている事は、「区民の皆さまから信頼と感謝される区役所づくりに尽力してまいります。」に相反しないのか。
- (12)また、他の 23 区役所の保険年金課でも同じ事をしていないか調査する事を要望する。
- (13)この様な違法な市民サービスが、大阪市すべての担当においても、繁忙期に同じ事例が現在及び過去に無かったか調査する様要望する。
- 私の知る限りではある。受話器をあげる他に、同じ係の電話に内線電話を掛け、2 台の電話を通話中にしているのも知っている。1 台だけでは、長時間受話器をあげると音が鳴るからだ。
- (14)市会議員に令和 7 年 6 月 24 日（火曜日）に相談したら、区役所でそんなことをしているのか、けしからんので区役所に確認すると言っていたが、問い合わせはあったか。報告を要望する。私が言った後と議員から確認があった後で区役所及び保険年金課で対応が変わったか教えてほしい。
- (15)保険年金課で担当を分けるから、隣のグループの電話を取らないのではないのか。
- (16)隣のグループでも電話を取る対策を取らないのか。
- (17)電話の受話器を上げている警告音が、私がいる時に最低でも 2 回なっていた。注意したら女性職員が受話器を置きに来たが、電話対応はしていなかった。同じ席グループは人は少なかったが、電話対応中の者はいなかった。電話対応中であれば、受話器を置きにくる事もできない。電話はグループで回ると言っていたので上げる必要がない。
- (18)奥には担当が違うのか、たくさん同じ島に座っていたが、誰も電話対応はしていなかった。担当者がいなければ、電話を取って「担当者から折り返し電話します。」という対応も出来るのではないのか。
- (19)せめて保険年金課の両担当者が最低限の事を勉強して、繁忙期は相互応援の電話対応及び窓口対応する様に課長が課職員に提案し、課長権限で課内応援をするべきである。
- (20)また課の担当を一つにすれば全員で対応できるのではないのか。課長は 1 年間経験して、それぐらいのことも提案しなかったのか。
- (21)保険年金課長は課職員の事だけを第 1 優先に考えているのか、それとも市民の事を第 1 優先に考えているのか、教えてほしい。
- (22)まずは保険年金課長が、他課応援体制について素案を考え課長会で提案し、住吉区役所で実施して市民サービスを向上する考えはあるのか。
- 将来は全ての区役所で実施して、繁忙期に対応するモデル区になれば良い。
- 保険年金課から他課への繁忙期応援もあたり前である。
- (23)選挙担当課は無いが、各課から職員を出し、選挙は全職員で対応しているのではないのか。区役所以外の職員にも応援を求めているのでは無いのか。
- (24)大阪市の別の担当では、すでに繁忙期には、転出者に応援する制度がある。
- 応援出来ないという根拠もないと思う。あるなら条例等を提示して欲しい。
- (25)保険年金課長には、この要望は要望等記録制度で、何回も言って、記録を取る様に要望したが、記録も取らないし、要望等を確認しなかった。何故か。だから再度言わなくなっている。記録を取らないと、全て記憶出来ないのではないのか。保険年金課長に広聴業務が理解できているのか。
- (26)以前に住吉区役所職員全てに、要望等記録制度について研修し、理解度テスト・アンケートをする様に要望したが、きちんと研修したのか。あの時住民票担当の係員は、書類で提出しろと言っていたが、きちんと研修したのか。

- (27) 保険年金課長は、住吉区役所で、広聴業務の研修を受けた事があるのか。あるのなら何月何日か。
- (28) 住吉区長も住吉区役所で広聴業務の研修を受けた事があるのか？あるのなら何月何日か。
- (29) 保険年金課長は、要望等をきちんと聴取して記録して、要望者に内容確認をしてもらうという基本ができていない。広聴業務を課長であって理解できていないのではないのか。
- (30) 再度、全職員に広聴業務について細部まで周知徹底のため、対面研修を早期に実施して、理解度テストを実施する様要望する。また、回答は後日でも良いので研修実施日と理解度テストの結果・アンケートの結果を開示していただきたく要望する。
- (31) 前回要望した広聴業務の研修の理解度テストの結果及び実施日、研修時間等を教えてほしい。
- (32) 予約して区役所へ行ったが、番号を呼ばれて、行ったが席がないからまた待てと言われた。何故その様なことになるのか。
- (33) 手違いや説明不足、本人確認不足、来庁者が多いから、電話が多いから、職員が足りないからと言いつつ保険年金課長は、言っていたが、住吉区長は、繁忙期の保険年金課の職員数は適切な人数配置であると考えているのか。適切な人数配置の根拠を教えてください。
- (34) たくさんの要望をしている。保険年金課長と住吉区長への質問であるので、各々別々の紙での回答を要望する。課長には保険年金課として、区長には、住吉区長及び大阪市として回答を要望する。
- (35) 国民保険料には、何故障がい者・父子家庭・扶養家族の人数への配慮がないのか。
- (36) 国民保険料には、何故一時所得の非経常所金額を、翌年も、前年中と同額があるものとみなすのか法的根拠を教えてください。
- (37) 一時所得も、「減少後の所得翌年所得が確認できない場合には、当該年度の 3 月の納期限を限度として審査を保留し、確定申告書の控え等、事実を証し得る資料により減少後の所得を確認することとする。」にしない理由を明確に小学生でも分かるように説明願いたい。
- (38) 一時所得を、「翌年も、前年中と同額があるものとみなす」を 35 のように大阪市国民健康保険料減免事務取扱要領を変更するように大阪市に要望する。
- (39) 決定通知書の問い合わせに、保険料については 06-6694-9956、減免・納付相談は 06-6694-9946 と記載するよう要望する。
- (40) 保険年金課長は保険料に不服がある時は審査請求がある事を何故教示しなかったのか。
- (41) 審査請求書と減免申請と徴収猶予申請を提出すると言ったら、何故嫌な顔をして、申請出来ないような事を保険年金課長は言うのか。また、嫌と言うから、申請を却下したら良いから申請させろとこちらが言うと、洪々書類を持って来させた。何故申請権を侵害しようとするのか。事務がわずわらしいからか。申請権を侵害された。これはどこに言ったらいいのか。
- (42) 私への説明間違い後、何月何日に保険年金課職員全員に名前・住所をきちんと確認し個人個人の情報を確認して、正確に相談に乗る様に情報共有したのか。

対応方針 の概要	(保険年金課所管分) (1)から(4)について まず初めに、ご意見のとおり減免担当へ説明者を代わることが適切であったにもかかわらず、説明者を代わらず、誤った案内をしたことによりご迷惑をおかけしたことを改めてお詫び申し上げます。 (5)・(6)について 新人職員への業務研修については、福祉局が開催する新任担当者研修会（令和7年4月30日開催）に参加するとともに、業務を行う中での疑問点・不明点については、その都度ベテラン職員から指導を行っています。また、ベテラン職員においても疑問点・不明点があれば、福祉局へ問い合わせなど、業務知識の蓄積を図っています。 今回の件をうけ、令和7年6月24日（火曜日）の保険年金課の朝礼において、丁寧に対応し誤った案内をすることが無いよう、保険年金課長より注意喚起を行いました。 (7)・(8)について 保険年金課の窓口に来られた方の相談時間が長時間化しており、窓口混雑時にはお待ちいただく時間がかなり長くなっています。そのため、窓口対応職員を増員し窓口カウンター以外のスペースも活用して相談対応を行い、待ち時間の短縮に心がけています。そうした事により、一時的に事務室内の職員数が少なくなるため、受電対応できる電話回線数に絞らせていただくために受話器をあげていたものです。違法との認識はございませんが、誤解を招く行為であるので、翌日より改めております。 (12)・(13)について 当区役所が他の所属を調査することはできませんが、ご意見は各所属へ共有させていただきます。 (14)について 議員からは令和7年6月26日（木曜日）に保険年金課に連絡があり、減免の取扱い等について同様の説明を行いました。 (15)から(20)について 貴重なご意見ありがとうございます。 現在、当区の保険年金課は2担当（2窓口）制で業務を行っています。住吉区は国民健康保険・後期高齢者医療の被保険者も多く、1担当制よりも2担当制の方が効果的に市民の皆様からの相談対応ができると考えています。 6月の国民健康保険料決定通知発送時期は、特に窓口相談が多く、来庁された方々を長時間お待たせする事を心苦しく思っています。各職員はそれぞれ窓口応対をする者、電話応対をする者、申請書類の審査点検をする者と役割を持ち、業務を行っています。窓口へ来庁された方が混み合うと、電話応対をする者を窓口応対へ増員していきます。そのため、各担当の事務室内の職員数はギリギリの状態であり、隣の担当をフォローする余力がない状態となります。 平常時であれば、電話のコールが鳴り当該担当が電話をとれない状況であれば、隣の担当の職員が電話をとり、担当より折り返しお電話をさせていただく旨等の説明対応をいたしております。 (21)について
---------------------	--

市民サービスの向上に寄与するよう、業務運営に努めております。

(22)について

現状の区役所の体制では、他課応援は難しい状況です。

(25)及び(29)について

広聴業務の概略は理解できておりますが、その場で記録を取らないなど一部不適切な対応がありましたことお詫び申し上げます。

要望等記録制度に基づく要望内容を確認するために、令和7年6月24日（火曜日）に要望等記録票を作成し送付させていただきました。

(32)について

予定していた相談スペースに他の相談対応が先に入ってしまう、ご迷惑をおかけしました。お待ちいただけないとお申し出でしたので、急遽別のスペースをご案内させていただきました。

(35)について

国民健康保険料は、医療分保険料、後期高齢者支援金分保険料、介護分保険料で構成され、それぞれ、全世帯にご負担いただく「平等割」、国民健康保険の被保険者の人数に応じてご負担いただく「均等割」、前年中の所得に応じてご負担いただく「所得割」の合計で計算します。

大阪府内のどこに住んでいても、同じ所得・同じ世帯構成であれば同じ保険料額となるよう、府内全体で被保険者間の受益と負担の公平性を実現する仕組みとして、大阪府が示す市町村標準保険料率を府内統一保険料率としております。

(36)について

国民健康保険料の減免申請についての前年からの所得減少率の取扱いについてのご意見と推察いたします。来庁時にも条例規則等で根拠のご説明をいたしましたが、大阪府国民健康保険条例第21条及び同施行規則第17条並びに「大阪府国民健康保険料徴収猶予、減免基準」に規定する保険料減免にかかる事務について必要な事項を定めている「大阪府国民健康保険料減免事務取扱要領」第3項第2号④において「経常所得の金額を除く金額（非経常所得金額）については、前年中に比して減少している場合は、前年中と同額があるものとみなして算出」とあります。

(37)について

国民健康保険料の減免申請についての前年からの所得減少率の取扱いについてのご意見と推察いたします。

大阪府国民健康保険条例第21条及び同施行規則第17条並びに「大阪府国民健康保険料徴収猶予、減免基準」に規定する保険料減免にかかる事務について必要な事項を定めている「大阪府国民健康保険料減免事務取扱要領」第3項第2号④において「経常所得の金額を除く金額（非経常所得金額）については、前年中に比して減少している場合は、前年中と同額があるものとみなして算出」とあるためです。

(38)について

大阪府国民健康保険料減免事務取扱要領第3項第2号④の非経常所得の取扱いについて、同要領第3項第2号⑤のなお書き部分と同じ取扱いへのご意見と推察いたします。

ご意見は福祉局へお伝えしておきます。

(39)について

大阪府国民健康保険料決定通知書は、保険料の賦課決定をお知らせするものであり、

賦課決定の担当の連絡先を記載しております。減免・納付相談のお問合せの場合は、減免・納付相談担当へお繋ぎいたします。

(40)から(41)について

保険料の減免の対象にならないことをご説明した直後に、減免申請を提出するとのお申し出でしたので、戸惑いがあったものです。また、減免申請書を記入後すぐに審査請求を提出するとのお申し出であり、減免申請の処分決定前に審査請求を提出すると申し出られていると思い戸惑いがあったものです。お話しを伺うと賦課決定に対しての審査請求であるとのことでしたので、用紙をお渡ししたところ、ご質問もなく審査請求書をご記載いただいたものです。

申請権を侵害する意図はございませんが、職員の非違行為等についての通報窓口として、公益通報窓口があります。

(42)について

今回の件をうけ、令和7年6月24日（火曜日）の保険年金課の朝礼において、丁寧に対応し誤った案内をすることが無いよう、保険年金課長より注意喚起を行いました。

(総務課所管分)

(9)について

調査した結果、同様の事例はありませんでした。

(10)から(11)について

この度は、ご不快な思いをさせていただきましたこと、誠に申し訳ありませんでした。

一時的に事務室内の職員数が少なくなるため、受電対応できる電話回線数に絞らせていただくために受話器をあげていたものですが、誤解を招く行為であるため、改めるよう指示いたしました。

また、すべての課に対し、今回のご意見について情報共有し、改めて周知徹底したところです。

(23)・(24)について

選挙事務につきましては、各課に応援を依頼し、区総体として体制を構築しております。

また、投票日当日の投票事務従事者について不足が生じる場合は、区役所以外の所属へ協力を依頼しております。

他課への応援につきましては、係長級以上は総務局と協議を行ったうえで承認された場合は、兼務発令となります。係員につきましては、所属長の判断となります。

所属間での応援につきましては、総務局に確認したところ難しいとのことでした。

(26)から(28)及び(30)・(31)について

所属職員を対象とした、広聴全般に関する研修及び理解度アンケートにつきましては、令和4年8月に実施いたしました。結果につきましては、以前にも報告させていただいておりますが次のとおりです。

『令和4年5月26日のご要望を受け、広聴制度に関する研修を実施しており、当区の職員250人が受講及び理解度アンケートを実施しております。理解度アンケートの結果が80%未満の職員20人に対しましては、再度研修を実施致しました。研修を実施することにより、改めて制度周知を図り、理解度アンケートで職員の習熟度を把握することが出来たため、一定の効果があったものと考えております。』

	その後も定期的に所属職員に対し制度周知を図っており、今年度につきましては、令和7年5月8日に周知を行いました。改めての対面研修及び理解度テストを実施する予定はありませんが、今後も引き続き、職員の広聴に関する知識の向上に努めてまいります。 (33)について 住吉区役所では、市民サービスの低下をきたすことのないよう、職場実態を勘案して職員配置を行っております。 また、法令などにより要員の基準が定められている職場につきましては、関係所属と調整を行い、基準に基づいた配置を行うこととしております。 今後も市民サービスの向上に努めてまいります。 (34)について 対応方針につきましては、ご要望とおりの所管課ごとに分けて作成しております。 ただし、要望記録制度の回答は、大阪市として回答させていただきます。		
担当部署	住吉区役所 保健年金課 住吉区役所 総務課	電話	06-6694-9956 06-6694-9625